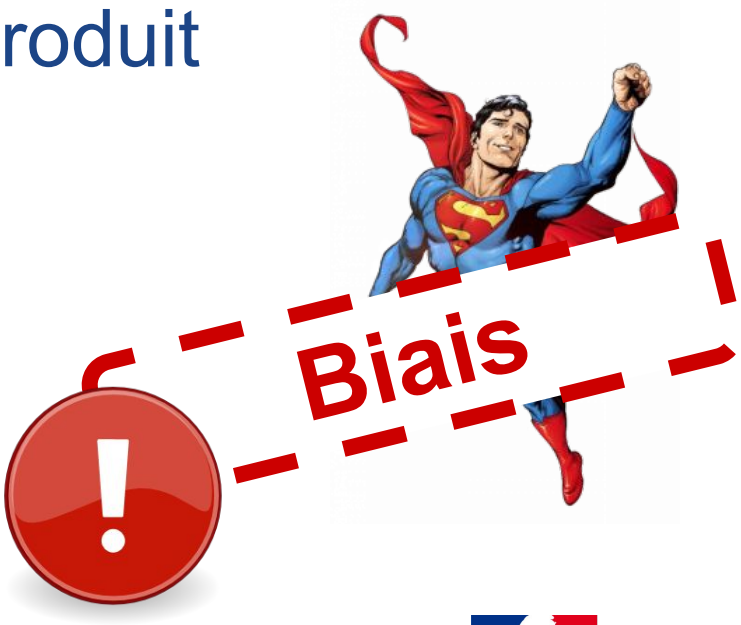
C’est quoi
UN BON PROBLÈME

...à régler ?

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

beta.gouv.fr

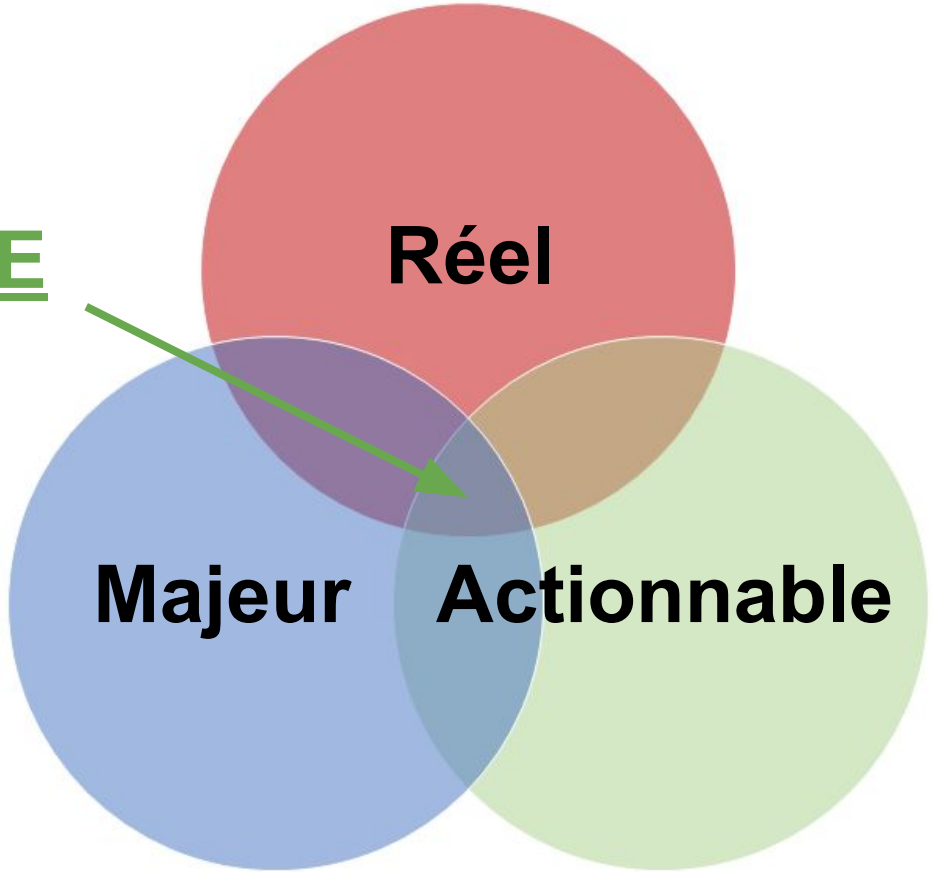
Le problème de vos utilisateurs
N'EST PAS l'absence d'une nouvelle fonctionnalité de votre produit



Un bon problème :

Gains potentiels associés à la résolution du problème **>>** Investissement à consentir

Un BON PROBLÈME



PROBLÈME

Le temps d’attente à l’accueil de la mairie peut atteindre jusqu’à 10 minutes

(en période de forte affluence)

Réel ✓

~~Majeur~~

Actionnable ✓

Majeur

Le problème **induit**-il **une souffrance** chez l'usager ?

qui impacte directement les citoyens (conséquences sociales, économiques, environnementales...)

Majeur

Le problème **impacte**-il **un nombre important d'usagers ?**

plusieurs centaines de milliers de personnes concernées

Majeur

Le problème **se répète**-t-il **fréquemment** pour les usagers ?

plusieurs fois par an...

Majeur

Le problème **s’aggrave**-t-il **avec le temps ?**

de plus en plus de personnes en souffrent chaque jour

PROBLÈME

>5,5M de chômeurs en FRANCE

Réel ✓

Majeur ✓

~~Actionnable~~ => **TROP LARGE**

Actionnable

Le problème est-il assez **spécifique** ?

En répondant à tout le monde vous ne répondez à personne !
Plus votre problème est large plus vous aurez du mal à toucher vos usagers et mesurer l'impact de votre solution.

Actionnable

L'énoncé du problème est-il **clair** ?

Si votre problème est clair, vous pouvez l’expliquer en très peu de mots. Une fois exprimé, le probleme doit etre reconnu par ceux qui en souffrent. Autrement, la valeur perçue de la solution sera nulle.

Actionnable

Le problème est-il **conscient** chez les personnes impactées ?

↗ Intérêt = facilitation de l'acquisition

Actionnable

Existe-t-il des solutions ?

Prise en compte de l’écosystème, interviews experts…

...si rien n’est fait, pourquoi ?

Trouver un **angle d'attaque** (sous problème) sans renoncer à l'ambition

80% du marché de l'emploi est caché

PROBLÈME

~5,5M de chômeurs en FRANCE

PROBLÈME

45% des stagiaires n’ont toujours pas d’emploi 12 mois après la fin de leur formation*

*sur les 50 000 demandeurs d’emploi formés annuellement par la région Grand Est

~~Réel~~ => 60% se disent mal orientés ou pas en recherche

Majeur ✓

Actionnable ✓

Réel

Le problème est-il **basé sur des faits ?**

basé sur des statistiques ET nécessairement confronté au terrain : interviews, témoignages...

Comprendre **la source** du problème

PROBLÈME

45% des stagiaires n'ont toujours pas d'emploi 12 mois après la fin de leur formation

60% des stagiaires s'engagent dans une formation sans connaître leur futur métier

PROBLÈME

- Un problème pour qui (quelle population cible) ?
- Nbre d'usagers impactés (potentiel d'impact) ?
- Fréquence du problème ?
- ...parlez des faits, donnez des chiffres !

CAUSES

A quel moment l'usager rencontre-t-il ce problème ?

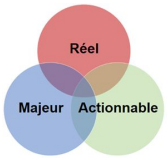
A quelle étape de son parcours ?

Quelles sont les difficultés rencontrées ?

Quels sont les facteurs déclenchants ?

Insistez sur la souffrance :
le préjudice social / environnemental / économique

CONSÉQUENCES



EXEMPLE

Près de 4 millions de ménages français vivent en situation de précarité énergétique.
(dédiant plus de 10% de leurs revenus aux factures de fluide)

Logement peu économique

Manque de connaissances sur les bonnes pratiques de consommation de l'eau et de l'énergie

Difficultés financières accrues

Impacts sur la santé (lié au froid)

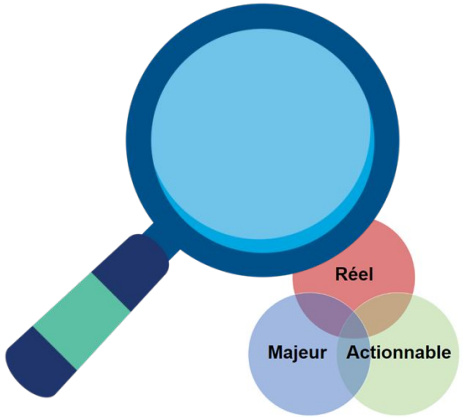
Isolement social

Manque de confort dans le logement

Source : rexelfoundation.com

9 QUESTIONS

pour vous aider à identifier, vérifier ou préciser un bon problème

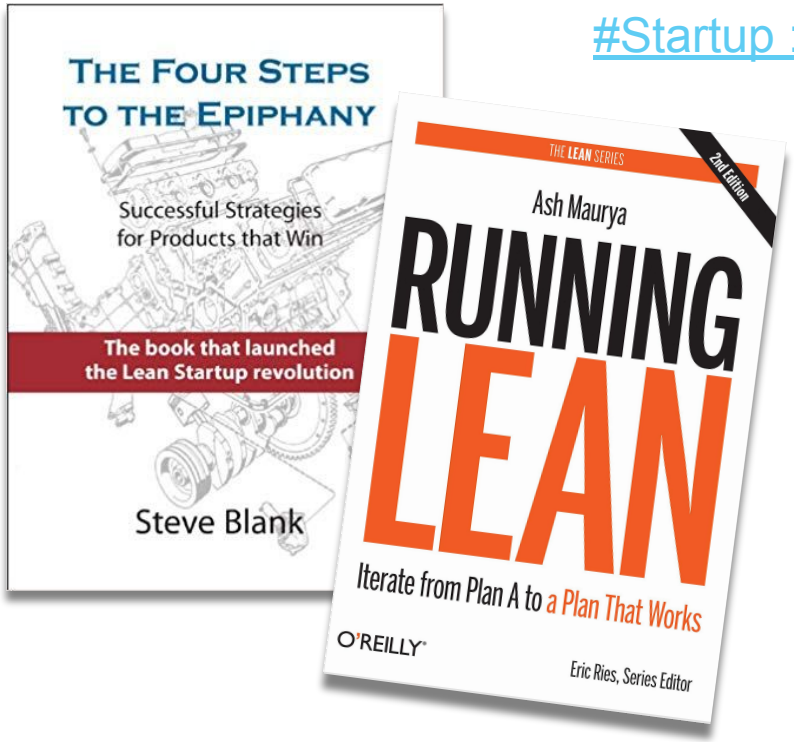


Réel
- Réalité du problème (basé sur des faits) ?

Majeur
- Conséquences induites par le problème ?
- Nombre de personnes impactées ?
- Fréquence du problème ?
- Évolution du problème avec le temps ?

Actionnable
- Spécificité (granularité du problème) ?
- Clarté du problème ?
- Conscientisation par les usagers ?
- Existence de solutions ?

Crédits et inspirations



Thibault CHAZAL
[#Startup : Pourquoi devez-vous penser « problème » ?]

https://fr.slideshare.net/MelissaPerri/the-build-trap-66849122